

Sommaire

[.. Objet du document 1](#_Toc168141010)

[.. Contexte 1](#_Toc168141011)

[.. Périmètre 1](#_Toc168141012)

[.. Liste des fonctionnalités 2](#_Toc168141013)

[.. Exigences particulières 4](#_Toc168141014)

# .. Objet du document

Le document “Business Requirements” liste les fonctionnalités à implémenter pour le projet Your Car Your Way. Ces fonctionnalités sont exprimées du point de vue métier sous la forme d’actions que l’utilisateur peut effectuer sur l’application.

# .. Contexte

Your Car Your Way est une entreprise de location de voitures. Les clients utilisent actuellement des applications web qui ne correspondent plus aux besoins fonctionnels ni aux contraintes techniques.

Une nouvelle application centralisée pour tous les clients doit être créée.

# .. Périmètre

Les fonctionnalités décrites dans ce document concernent la première version de la nouvelle application Your Car Your Way. Cette application sera déployée à l'international, et utilisée par tous les clients de l’entreprise.

Cette application est à destination des clients, et ne concerne pas les actions que les employés de Your Car Your Way doivent faire en agence.

# .. Liste des fonctionnalités

**Gestion des utilisateurs**

* **Inscription (signup)** : Un utilisateur peut créer un compte en fournissant les informations nécessaires telles que le nom, le prénom, l'email, le mot de passe, date de naissance, adresse, numéro de téléphone etc.).
* **Confirmation d'inscription** : Après l'inscription, un utilisateur inscrit doit recevoir un email de confirmation de création de compte pour valider son compte.
* **Connexion (login) :** Un utilisateur peut se connecter à son compte en utilisant son email et son mot de passe.
* **Réinitialisation mot de passe :** Un utilisateur inscrit doit pouvoir réinitialiser son mot de passe.
* **Déconnexion (logout) :** Un utilisateur connecté peut se déconnecter de la plateforme
* **Consulter son profil :** L'utilisateur peut consulter ses informations personnelles via la page de profil.
* **Modifier ses informations personnelles :** L'utilisateur peut modifier ses informations personnelles (nom, prénom et éventuellement d'autres informations pertinentes) via la page de profil.
* **Supprimer son compte** : L'utilisateur peut supprimer son compte. Cette action nécessite la saisie du mot de passe.

**Communication client-support**

* **Communication asynchrone** : Les utilisateurs peuvent communiquer avec le support client via des messages ou des emails.
  + **Envoyer un message** : L'utilisateur peut envoyer un message au support client via une interface dédiée.
  + **Consulter les réponses** : L'utilisateur peut consulter les réponses du support client dans son espace personnel.
* **Communication synchrone** : Les utilisateurs peuvent communiquer en temps réel avec le support client via un chat ou une visioconférence.
  + **Chat en temps réel** : L'utilisateur peut démarrer et clôturer une session de chat en temps réel avec un agent de support.
  + **Visioconférence** : L'utilisateur peut démarrer et clôturer une session de visioconférence avec un agent de support, si nécessaire.
* **Noter le support client :** Après la clôture d'une session de communication (messagerie, chat ou visioconférence), les utilisateurs auront la possibilité de donner une note de qualité au support client, cela permettra d'évaluer l'efficacité et la satisfaction des utilisateurs quant au service fourni par le support client.

**Gestion d’une location de voitures**

* **Consulter la liste des agences de location :** L'utilisateur peut consulter une liste d'agences de location.
* **Rechercher des offres de location** : L'utilisateur peut afficher les offres de location en remplissant un formulaire de recherche avec les critères suivants :
  + Ville de départ
  + Ville de retour
  + Date et heure de début
  + Date et heure de retour
  + Catégorie du véhicule
* **Consulter le détail d’une offre de location** : L'utilisateur peut voir les détails d'une offre de location.
* **Réserver une location :** L'utilisateur peut réserver une location correspondant à une offre, ce qui inclut :
  + Fournir ses informations personnelles (récupérables depuis le profil si présentes)
  + Effectuer le paiement
* **Consulter l’historique de ses réservations** : L'utilisateur peut consulter l'historique de ses réservations (passées et en cours).
* **Modifier et annuler une réservation :** L'utilisateur peut modifier ou annuler une réservation, sous réserve des conditions d'annulation et de modification.

**Détails des offres de location**

**Une offre de location se définit par :**

* Une ville de départ
* Une ville de retour
* Une date et une heure de départ
* Une date et une heure de retour
* Une catégorie de véhicule
* Un tarif

# .. Exigences particulières

* **Inscription (signup) :** Lors de l'inscription, l'utilisateur devra fournir des informations essentielles telles que son nom, prénom, email, mot de passe, date de naissance, adresse et numéro de téléphone. Ces données seront vérifiées du côté du serveur pour garantir leur sécurité et intégrité. Après l'inscription, un email de confirmation sera automatiquement envoyé à l'utilisateur pour valider son compte.
* **Confirmation d'inscription :** L'email de confirmation contiendra un lien unique permettant à l'utilisateur de valider son compte. Ce lien expirera après un laps de temps défini pour des raisons de sécurité. Le système prendra en charge les situations où l'utilisateur ne reçoit pas ou perd son email de confirmation.
* **Connexion (login) :** L'utilisateur pourra se connecter en utilisant son adresse email et le mot de passe associé à son compte. Le système vérifiera l'authenticité des informations fournies lors de la connexion, et il sera en mesure de gérer les tentatives de connexion infructueuses pour éviter les attaques par force brute.

**Réinitialisation mot de passe :** Si l'utilisateur oublie son mot de passe ou soupçonne une compromission, il aura la possibilité de le réinitialiser. Ce processus inclura des mesures de sécurité telles que l'envoi d'un lien de réinitialisation par email. Ce lien ne sera valide que pour un temps défini ou après une seule utilisation.

* **Déconnexion (logout) :** L'utilisateur pourra se déconnecter de son compte à tout moment pour garantir la sécurité de ses informations personnelles. Toutes les sessions actives liées à son compte seront automatiquement invalidées lors de la déconnexion.
* **Modification de réservation** : La modification d’une réservation est possible jusqu’à 48 heures avant le début de celle-ci.
* **Politique de remboursement** : À moins d'une semaine du début de la réservation, Your Car Your Way ne rembourse que 25 % du montant total de la réservation.
* **Catégories de véhicules** : Les catégories des véhicules suivent la norme ACRISS : <https://www.acriss.org/car-codes/>.
* **Suppression de compte** : La suppression du compte implique de saisir le mot de passe du compte.
* **Accès API pour les applications en agence** : Les applications utilisées en agence doivent avoir accès à une API pour consulter et modifier les données traitées par l’application à destination des clients. Les opérations CRUD standard sont requises pour chaque domaine (exemple : utilisateur, réservation, etc.).
* **Gestion du paiement** : La gestion du paiement doit être externalisée auprès d’un fournisseur de service de paiement en ligne (par exemple : Stripe).
* **Sécurité des communications** : Toutes les communications, qu'elles soient asynchrones ou synchrones, doivent être sécurisées via des protocoles de cryptage appropriés (par exemple : HTTPS, WebSockets Sécurisés, etc.).
* **Disponibilité du support** : Le service de support client doit être disponible pendant les heures d'ouverture indiquées et les temps de réponse doivent être raisonnables.